

# DESCRIPCION DE FUNCIONES

## DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA (Continúa)

- Evaluar el grado de avance en la atención a las solicitudes, sugerencias y quejas de la ciudadanía a través de reuniones periódicas con funcionarios de los tres niveles de gobierno.
- Autorizar el trámite y gestión de los asuntos oficiales inherentes a ésta Área.
- Acordar con los funcionarios de los tres niveles de gobierno y público en general, con relación a los asuntos de su competencia.
- Mantener oportunamente informadas a la ciudadanía sobre el estado que guardan sus solicitudes presentadas ante el Gobernador del Estado.
- Mantener actualizados y en operación los manuales de organización y procedimientos, así como las normas de control interno en coordinación con la Dirección Administrativa.
- Proporcionar oportunamente la información que requiera el titular de la Secretaría Particular del Gobernador del Estado, sobre la gestión y seguimiento de las solicitudes que formula la ciudadanía al titular del Poder Ejecutivo.
- Tramitar a través de la Dirección Administrativa, los asuntos de carácter laboral del personal adscrito, para su debida gestión y control.
- Tramitar ante la Dirección Administrativa, los movimientos presupuestales y la comprobación del fondo revolvente asignado, para su compulsión y aclaración ante las instancias correspondientes.
- Coordinar acciones con la Dirección Administrativa y la Contraloría Interna para documentar y mantener debidamente actualizado el inventario de los bienes asignados al personal adscrito a esa unidad administrativa.

<b>Responsable</b>	<b>Director General Ejecutivo</b>
José Abelardo Casillas Ramírez	Julio César Meza Vargas

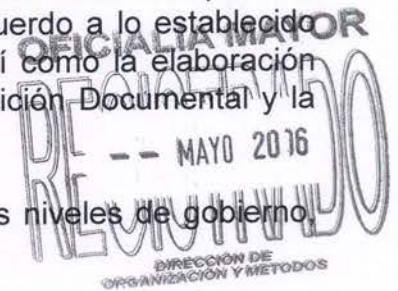
RECEPCION MAYOR  
-- MAYO 2016  
DIRECCIÓN DE MÉTODOS



# DESCRIPCION DE FUNCIONES

## DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA (Continúa)

- Informar al titular de la Secretaría Particular del Gobernador del Estado sobre los avances y resultados de los asuntos de su competencia.
- Supervisar que la atención que se le brinda a la ciudadanía que acude a la Dirección de Gestión y Atención Ciudadana, sea amable, respetuosa y oportuna.
- Elaborar el padrón de solicitudes presentadas al Gobernador del Estado, así como dar seguimiento a las mismas y establecer el grado en su atención.
- Coadyuvar con la Dirección General Ejecutiva en la elaboración de la agenda de contingencias, consignando información actualizada, veraz y oportuna, de asuntos que merezcan la atención prioritaria del Gobernador del Estado y/o la titular de la dependencia.
- Coordinar y vigilar que el personal de apoyo, atención y recepción cumpla de manera efectiva con las responsabilidades consignadas en los manuales de organización y procedimientos administrativos vigentes.
- Coadyuvar con la Coordinación de Archivo las acciones para la adecuada integración de los expedientes de acuerdo a lo establecido en los Cuadros de Clasificación Archivística, así como la elaboración de los Inventarios Físicos, Catálogos de Disposición Documental y la Guía Simple de Archivo.
- Recibir en acuerdo a los funcionarios de los tres niveles de gobierno, con relación a los asuntos de su competencia.
- Recibir en acuerdo a los funcionarios de los tres niveles de gobierno, con relación a los asuntos de su competencia.

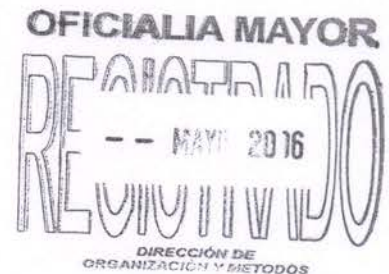



<b>Responsable</b>	<b>Director General Ejecutivo</b>
José Abelardo Casillas Ramírez	Julio César Meza Vargas

# DESCRIPCION DE FUNCIONES

## DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA (Continúa)

- Mantener en buen estado los bienes muebles e inmuebles a su cargo, así como utilizar correctamente los materiales y suministros proporcionados.
- Realizar evaluaciones periódicas de los programas implementados por la Dirección.
- Informar al Titular de la Secretaría y de la Dirección General Ejecutiva sobre los asuntos que por su naturaleza requieren de su intervención.
- Estas funciones son enunciativas, más no limitativas.



 <b>Responsable</b>	<b>Director General Ejecutivo</b>
José Abelardo Casillas Ramírez	Julio César Meza Vargas



# DESCRIPCION DE FUNCIONES

## ATENCIÓN CIUDADANA

### OBJETIVO

Atender, orientar e informar a la ciudadanía que solicita la intervención del Ejecutivo del Estado y gestionar en beneficio del peticionario las solicitudes planteadas.

### FUNCIONES

- Coordinar la atención, orientación e información a los ciudadanos que presentan peticiones al C. Gobernador y que le sean turnados por la Dirección.
- Gestionar ante las dependencias correspondientes los servicios asistenciales para la ciudadanía que acude en busca de apoyo para cubrir una eventualidad.
- Supervisar la atención que brinda el personal vía telefónica a los ciudadanos con relación a sus asuntos.
- Canalizar adecuadamente las solicitudes, sugerencias y quejas de la ciudadanía ante las dependencias y entidades de la administración pública.
- Atender de manera oportuna las demandas prioritarias que requieran de una atención especial, previa autorización de la Dirección.
- Operar un sistema de recepción de la correspondencia de la Dirección.
- Apoyar al titular de la Dirección en la realización de reuniones de evaluación con las instancias de los tres niveles de gobierno.
- Identificar las demandas de los ciudadanos que acuden personalmente a la Dirección y que por su naturaleza requieran atención inmediata.

OFICIALIA MAYOR  
RECIBIDO  
MAYO 2016  
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y METODOS

<b>Responsable</b>	<b>Director de Gestión y Atención Ciudadana</b>
Dinorah Delgado Garza	José Abelardo Casillas Ramírez

# DESCRIPCION DE FUNCIONES

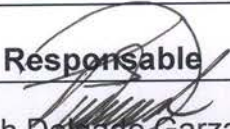

## ATENCIÓN CIUDADANA (Continúa)

- Coordinar la Codificación de las peticiones para su captura en el “Sistema de Gestión de la Demanda Ciudadana”.
- Coordinar la captura de las peticiones en el “Sistema de Gestión de la Demanda Ciudadana”.
- Emitir los documentos para canalizar las peticiones a las instancias responsables de su atención.
- Estas funciones son enunciativas, más no limitativas.

OFICIALIA MAYOR

REVISADO  
-- MAYO 2016  
REVISADO

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

 <b>Responsable</b>	 <b>Director de Gestión y Atención Ciudadana</b>
Dinorah Delgado Garza	José Abelardo Casillas Ramírez



# DESCRIPCION DE FUNCIONES

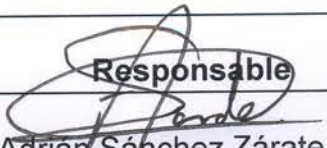
## APOYO A ATENCIÓN CIUDADANA

### OBJETIVO

Atender, orientar e informar a la ciudadanía que solicita la intervención del Ejecutivo del Estado y gestionar en beneficio del peticionario las solicitudes planteadas, así como apoyar en la Giras de trabajo.

### FUNCIONES

- Auxiliar en la atención, orientación e información a los ciudadanos que presentan peticiones al C. Gobernador y que le sean turnados por la Dirección.
- Gestionar ante las dependencias correspondientes los servicios asistenciales para la ciudadanía que acude en busca de apoyo para cubrir una eventualidad.
- Auxiliar en la atención que brinda el personal vía telefónica a los ciudadanos con relación a sus asuntos.
- Canalizar adecuadamente las solicitudes, sugerencias y quejas de la ciudadanía ante las dependencias y entidades de la administración pública.
- Atender de manera oportuna las demandas prioritarias que requieran de una atención especial, previa autorización de la Dirección.
- Apoyar al titular de la Dirección en la realización de reuniones de evaluación con las instancias de los tres niveles de gobierno.
- Identificar las demandas de los ciudadanos que acuden personalmente a la Dirección y que por su naturaleza requieran atención inmediata.
- Estas funciones son enunciativas, más no limitativas.

 <b>Responsable</b>	<b>Director de Gestión y Atención Ciudadana</b>
Adrian Sánchez Zárte	José Abelardo Casillas Ramírez

OFICINA MAJOR  
RECEBIDA  
MAYO 2016  
DIRECCIÓN DE METODOS

# DESCRIPCION DE FUNCIONES

## AUXILIAR ATENCIÓN CIUDADANA

### OBJETIVO

Atender, orientar e informar a la ciudadanía que solicita la intervención del Ejecutivo del Estado y gestionar en beneficio del peticionario las solicitudes planteadas, así como apoyar en la Giras de trabajo.

### FUNCIONES

- Auxiliar en la atención, orientación e información a los ciudadanos que presentan peticiones al C. Gobernador y que le sean turnados por la Dirección.
- Gestionar ante las dependencias correspondientes los servicios asistenciales para la ciudadanía que acude en busca de apoyo para cubrir una eventualidad.
- Auxiliar en la atención que brinda el personal vía telefónica a los ciudadanos con relación a sus asuntos.
- Canalizar adecuadamente las solicitudes, sugerencias y quejas de la ciudadanía ante las dependencias y entidades de la administración pública.
- Atender de manera oportuna las demandas prioritarias que requieran de una atención especial, previa autorización de la Dirección.
- Apoyar al titular de la Dirección en la realización de reuniones de evaluación con las instancias de los tres niveles de gobierno.
- Identificar las demandas de los ciudadanos que acuden personalmente a la Dirección y que por su naturaleza requieran atención inmediata.

OFICIALIA MAYOR  
RECEBIDO  
-- MAYO 2016  
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

<b>Responsable</b>	<b>Director de Gestión y Atención Ciudadana</b>
Mario César Segura González	José Abelardo Casillas Ramírez



# DESCRIPCION DE FUNCIONES

## ATENCIÓN CIUDADANA (Continúa)

- Elaborar el reporte anual de actividades para su integración al Informe de Gobierno.
- Acudir a las Giras de Trabajo y Eventos del Gobernador del Estado en los 58 municipios del Estado, con el propósito de brindar una atención personalizada a los asistentes a estos actos que solicitan la intervención del Titular del Ejecutivo.
- Atender las quejas de derechos Humanos y solicitudes de información que requiere la unidad de información.
- Estas funciones son enunciativas, más no limitativas.

OFICIALIA MAYOR  
REVISADO  
-- MAYO 2016  
DIRECCIÓN DE  
ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

<b>Responsable</b>	<b>Director de Gestión y Atención Ciudadana</b>
Mario César Segura González	José Abelardo Casillas Ramírez



# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## AUXILIAR ATENCIÓN CIUDADANA

### OBJETIVO

Orientar a los ciudadanos que acuden a esta Dirección con relación a los asuntos planteados al Titular del Ejecutivo.

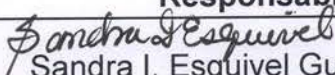
### FUNCIONES

- Atender y orientar a los ciudadanos, que presentan peticiones al C. Gobernador.
- Informar a los ciudadanos acerca de los procedimientos y requisitos que deben reunir las peticiones.
- Proporcionar información a la ciudadanía de la etapa del proceso de gestión en que se encuentra su petición.
- Archivar y conservar los expedientes y documentos que constituyen el archivo.
- Registrar y dar seguimiento de la documentación derivada de la atención ciudadana para su debido archivo.
- Elaborar la Codificación de las peticiones para su captura en el "Sistema de Gestión de la Demanda Ciudadana".
- Capturar las peticiones en el "Sistema de Gestión de la Demanda Ciudadana".
- Elaborar los documentos para canalizar las peticiones a las instancias responsables de su atención.
- Estas funciones son enunciativas, más no limitativas.

OFICIALIA MAYOR

RECORRIDO  
-- MAYO 2016

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Responsable	Director de Gestión y Atención Ciudadana
 Sandra I. Esquivel Guerrero	José Abelardo Casillas Ramírez

# DESCRIPCION DE FUNCIONES

## AUXILIAR DE ATENCIÓN CIUDADANA

### OBJETIVO

Orientar a los ciudadanos que acuden a esta Dirección con relación a los asuntos planteados al Titular del Ejecutivo.

### FUNCIONES

- Atender y orientar a los ciudadanos, que presentan peticiones al C. Gobernador.
- Informar a los ciudadanos acerca de los procedimientos y requisitos que deben reunir las peticiones.
- Informar a la ciudadanía la etapa del proceso de gestión en que se encuentra su petición.
- Archivar y conservar los expedientes y documentos que constituyen el archivo.
- Registrar y dar seguimiento de la documentación derivada de la atención ciudadana para su debido archivo.
- Elaborar Codificación de las peticiones para su captura en el "Sistema de Gestión de la Demanda Ciudadana".
- Capturar las peticiones en el "Sistema de Gestión de la Demanda Ciudadana".
- Elaborar los documentos para canalizar las peticiones a las instancias responsables de su atención.
- Estas funciones son enunciativas, más no limitativas.

OFICIALIA MAYOR  
RECORRIDO  
-- MAYO 2016  
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y METODOS

<b>Responsable</b>	<b>Director de Gestión y Atención Ciudadana</b>
Irma Luz Ocaña Castellanos	José Abelardo Casillas Ramírez



# DESCRIPCION DE FUNCIONES

## AUXILIAR DE ATENCIÓN CIUDADANA

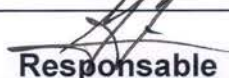

### OBJETIVO

Orientar a los ciudadanos que acuden a esta Dirección con relación a los asuntos planteados al Titular del Ejecutivo.

### FUNCIONES

- Registrar y dar seguimiento de la documentación derivada de la atención ciudadana para su debido archivo.
- Elaborar la codificación de las peticiones para su captura en el "Sistema de Gestión de la Demanda Ciudadana".
- Capturar las peticiones en el "Sistema de Gestión de la Demanda Ciudadana".
- Elaborar los documentos para canalizar las peticiones a las instancias responsables de su atención.
- Estas funciones son enunciativas, más no limitativas.

OFICIALIA MAYOR  
REGISTRADO  
-- MAYO 2016  
DIRECCIÓN DE  
ORGANIZACIÓN Y METODOS

 <b>Responsable</b>	 <b>Director de Gestión y Atención Ciudadana</b>
Ma. del Rosario Contreras Alvarado	José Abelardo Casillas Ramírez

# DESCRIPCION DE FUNCIONES

## AUXILIAR DE ATENCIÓN CIUDADANA



### OBJETIVO

Auxiliar en la gestión de la atención oportuna a los acuerdos y compromisos de la Dirección ante las dependencias, organismos e instituciones, a fin de garantizar una resolución a las demandas de la ciudadanía.

### FUNCIONES

- Elaborar la codificación de las peticiones presentadas por la ciudadanía para su captura en el "Sistema de Gestión de la Demanda Ciudadana".
- Capturar las peticiones en el "Sistema de Gestión de la Demanda Ciudadana".
- Elaborar los documentos para canalizar las peticiones a las instancias responsables de su atención.
- Archivar y conservar los expedientes y documentos que constituyen el archivo.
- Informar a la ciudadanía la etapa del proceso de gestión en que se encuentra su petición.
- Estas funciones son enunciativas, más no limitativas

OFICIALIA MAYOR  
REVISADO  
-- MAYO 2016  
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

 <b>Responsable</b>	 <b>Director de Gestión y Atención Ciudadana</b>
María Rosalba Moreno Hernández	José Abelardo Casillas Ramírez